

La gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas. Evolución y panorama actual¹.

Ricardo González Castrillo

Universidad Rey Juan Carlos

A mediados de la década de los 80, se desarrollaron diversos sistemas –ISO, MBNQA, EQA, etc.- que tenían como denominador común asegurar la calidad y, una vez que ésta hubiera estado establecida, gestionarla adecuadamente. Por *gestión de la calidad* debemos entender todo un conjunto de acciones llevadas a cabo para lograr un servicio que esté caracterizado por este parámetro². Y, en esencia, lo estará si consigue incrementar el nivel de satisfacción que muestre el cliente-usuario hacia el mismo. Como en otros casos examinados a lo largo del Máster Internacional de Gestión Universitaria (MIGU), este modelo tiene su origen en el mundo empresarial que -huelga decirlo- presenta unas peculiaridades bien diferentes a las del sector público pues no se hallan imbuidas, como en aquél, por la obtención de un *beneficio económico* sino por lo que algunos han denominado *beneficio social*³. Como indicábamos en otro trabajo, la dificultad estriba en saber qué se entiende por el término *calidad*, ya que se trata de un denominativo con una evidente noción dinámica que varía con el tiempo y el

¹ Ponencia presentada en las *I Jornadas Internacionales de Gestión Universitaria*, celebradas en Santo Domingo los días 7 al 9 de diciembre de 2009. Publicada en las *Actas* del mismo, pp. .

² GARCÍA RECHE, Gregorio, “La calidad en las Bibliotecas Universitarias”. *Actas de las XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Alcalá la Real (2004), p. 199. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_garciareche.pdf&%5d.

³ GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, Elisa, “Los costes de la calidad: consideraciones sobre su aplicación a bibliotecas y servicios de documentación”. *Métodos de información*, 5 (1995), p. 27.

entorno que se considere⁴. La evolución del propio término ha determinado también cambios profundos en los métodos utilizados para su gestión⁵. Circunscrito al ámbito bibliotecario universitario, la *calidad* sería la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a los miembros de la comunidad para satisfacer con mayor plenitud las necesidades de información, expresadas o implícitas, de los usuarios⁶.

Hechas estas precisiones, expondremos seguidamente cuáles han sido las iniciativas llevadas a cabo por las bibliotecas universitarias españolas para implantar tales sistemas de gestión de calidad, así como los diversos instrumentos que han utilizado a lo largo de este proceso. Ante todo, podemos afirmar que las bibliotecas –como las mismas universidades– se han visto en cierto modo impelidas, en general, a adoptar estos modelos por la competencia creciente y global que mantienen las instituciones⁷ con el fin de asegurarse una clientela que justifique su propia existencia. Pero, además, se han dado asimismo otras influencias externas, entre las que es preciso destacar el nuevo marco europeo de Enseñanza Superior –conocido por su acrónimo EEES–, y también la exigencia, vigente en nuestro tiempo, de que las universidades públicas orienten su gestión hacia la calidad y rindan cuentas de su actividad a la sociedad en general. Los dos Planes Nacionales de Calidad habidos hasta la fecha (años 1995 y 2001), son buena prueba de ello.

Característica de estos procesos de calidad es la de haberse producido en el espacio de muy pocos años, dato que ya han señalado algunos autores⁸. Y, por lo que se

⁴ GONZÁLEZ CASTRILLO, Ricardo, “Taller sobre indicadores de calidad”. *Actas de las I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas*. Huesca (2008), p. 3. Disponible en: http://biblioteca.unizar.es/rebiuncalidad/GONZALEZ_TALLER_CALIDAD.pdf.

⁵ BENAVIDES VELASCO, Carlos A. y QUINTANA GARCÍA, Cristina, *Gestión del conocimiento y calidad total*. Madrid: Díaz de Santos, 2003, p. 128. Los autores aportan en pp. 129 y ss. una interesante tabla que resume la evolución de la gestión de la calidad de 1918 a 2002.

⁶ GARCÍA RECHE, Gregorio, *op. cit.*, p 197.

⁷ MARRAUD GONZÁLEZ, Gerardo, “Gestión de la calidad en la biblioteca de la Universidad de Vigo”. *Boletín de la ANABAD*, 1 (2006), p. 155 y s. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_marraud.pdf&%5d.

⁸ CELESTINO ANGULO, Sonsoles, “El proceso de evaluación de la calidad en la biblioteca de la Universidad de Sevilla”. *Boletín de la ANABAD*, 1 (2006), p. 153. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_celestinoangulo.pdf&%5d.

refiere al campo de las bibliotecas, es preciso destacar el gran interés que el tema ha suscitado. De ahí los numerosos estudios aparecidos recientemente sobre la materia y el buen número de congresos y jornadas centrados en ella⁹. Ciertamente es que el impulso recibido desde la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN) –asociación que agrupa a 71 bibliotecas universitarias españolas- ha sido determinante en este sentido, ya que en su II Plan Estratégico vigente recoge toda una serie de cuestiones que hacen referencia a dicho objetivo. El esfuerzo por definir indicadores de calidad comunes a todas las bibliotecas, así como la creación de un observatorio para su seguimiento -aspecto este último ya culminado y que hoy puede consultarse en la web institucional de REBIUN¹⁰-, son algunos ejemplos del interés mostrado por este organismo. Y aun cabe añadir el hecho de que, desde el año 1994¹¹, es REBIUN quien viene encargándose de recopilar los datos estadísticos de las bibliotecas universitarias españolas a través de su *Anuario Estadístico*. Asimismo, es de justicia destacar su valiosa contribución a la tarea de difundir el nuevo concepto de servicio de biblioteca conocido por las siglas CRAI –Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación-, cuya definición común ha sido adoptada por los *Estatutos* de muchas universidades españolas, en consonancia con los nuevos aires europeos y los cambios producidos en los sistemas de enseñanza.

El proceso de *gestión de la calidad* en las bibliotecas universitarias españolas comienza, generalmente, con la definición de un *Plan de Mejora*, fruto a su vez de una evaluación previa¹² en la que se pretende descubrir cuáles son los puntos débiles del servicio para su rectificación consiguiente, al propio tiempo que se analizan los puntos

⁹ PACIOS LOZANO, Ana Reyes, “Sistemas de calidad total en bibliotecas y unidades de información”. *Boletín de la ANABAD*, 2 (1995), p. 107.

¹⁰ Disponible en: <http://www.rebiun.org/Observatorios/Calidad.html>. Tal y como indica en esta página inicial, pretende ser un lugar de consulta donde quede recogida la información sobre asuntos relacionados con la calidad en bibliotecas universitarias españolas o internacionales.

¹¹ Fueron aprobados en junio de 1994 por el Grupo de Trabajo reunido en la I Conferencia de Directores de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas. *Library performance indicators and library management tools*. Bruselas: Comisión Europea, 1995, p. 48.

¹² El concepto de *evaluación institucional* puede ser definido como un tipo de investigación, resultante del cruce constructivo de la *investigación evaluativa* con la *investigación institucional*. La primera de ellas tiene una larga evolución histórica al integrarse en la tradición científica de la medición. La segunda surge como disciplina en las últimas décadas cuando la dirección y gestión de las universidades se hace más compleja. *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Málaga: Aljibe, 2002, p. 104.

fuertes para consolidarlos o reforzarlos. El modelo de excelencia empleado en estos casos ha sido, habitualmente, el EFQM, con diferentes variantes¹³. Algunas bibliotecas utilizaron, sin embargo, las normas ISO 9000¹⁴. Pero en uno y otro caso, la finalidad perseguida fue siempre la misma: implantar un sistema de calidad. La diferencia entre ambos modelos radica únicamente en que mientras las normas ISO 9000 se proponen asegurar la calidad del sistema, el EFQM tiende a la gestión total de la calidad -TQM¹⁵- conforme a la corriente iniciada en el mundo nipón, conocida por el término anglosajón “deming-price”¹⁶. Y hasta tal punto son similares, que no faltan quienes sostienen que las normas ISO 9000 pueden ser consideradas como una parte del modelo de excelencia EFQM¹⁷, el elegido mayoritariamente por las bibliotecas universitarias españolas para la gestión de la calidad. En la actualidad, son 36 las bibliotecas de este tipo que cuentan

¹³ Algunas bibliotecas universitarias que emplearon este modelo son las de Sevilla, Murcia y Rey Juan Carlos, cuyo proceso se encuentra documentado en la literatura profesional. Sevilla: CELESTINO ANGULO, Sonsoles, *op. cit.*, pp. 141-154. Murcia: COBACHO GÓMEZ, Lourdes y BRUGAROLAS ROS, Carmen M^a, “La implantación del sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la Universidad de Murcia (2002/2006)”. *Boletín de ANABAD*, 1 (2006), pp. 121-139. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_cobachoburgarola_s.pdf&%5d. Rey Juan Carlos: GONZÁLEZ CASTRILLO, Ricardo, “El servicio de biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos: praxis y calidad. Años 2002-2008”. *II Foro de Excelencia del Club de Calidad*. Madrid (2008). Disponible en: <http://eciencia.urjc.es/dspace/bitstream/10115/1405/1/EL%20SERVICIO%20DE%20BIBLIOTECA%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20REY%20JUAN%20CARLOS.pdf>.

¹⁴ Entre las bibliotecas que utilizaron esta norma, destacan las de Vigo, Autónoma de Barcelona y Jaume I de Castellón. Vigo: MARRAUD GONZÁLEZ, Gerardo, *op.cit.*, pp. 155-176. Autónoma de Barcelona: BALAGUÉ MOLA, Núria, “Implementación de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9002 en el Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona”. *III Jornadas de intercambio de experiencias de mejora de la universidad*. Valladolid (2000), pp. 161-168. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_balaguemola.pdf&%5d. Jaume I de Castellón: FALOMIR DEL CAMPO, Vicent y SEGARRA MOLINER, José Ramón, “El sistema de gestión de la calidad (norma ISO 9001: 2000) en la biblioteca de la Universitat Jaume I de Castellón”. *Boletín de la ANABAD*, 1 (2006), pp. 75-87. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_falomir.pdf&%5d.

¹⁵ *Total Quality Management*. Su éxito contrastado en empresas sirvió de base para considerar su aplicación en instituciones educacionales. Se observan dos posturas extremas: los que ven a la enseñanza universitaria como una actividad de servicio más y los que insisten en el TQM es un invento que nada tiene que ver con la naturaleza de las universidades. REY GARCÍA, Amalio Alejandro, *Cómo gestionar la calidad en las universidades. El modelo europeo de excelencia universitaria*. Madrid: Ed. Club de Gestión de Calidad, 1998, p. 7.

¹⁶ KLAASE, Ute y WIERSMA, Chris, *La gestión de calidad en bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999, p. 41.

¹⁷ ALONSO ARÉVALO, Julio, “Evaluación de bibliotecas universitarias con el modelo EFQM”, p. 2. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_alonsoarevalo.pdf&%5d.

en España con *planes estratégicos* o *de mejora*, según el *Observatorio* de calidad. Conviene indicar, por otra parte, que estos planes suelen ser específicos de esta clase de servicios y que sólo en contadas ocasiones se hallan incluidos en otros más generalistas, como pueda ser el propio de la Institución a la que pertenece la biblioteca.

Siguiendo los datos proporcionados por el citado *Observatorio* REBIUN, las bibliotecas universitarias españolas que cuentan en la actualidad con algún tipo de certificación -ISO o EFQM, y, en algún caso, ambas- ascienden a 28. Y muchas se acogieron también a alguna de las tres convocatorias publicadas por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) entre los años 2003 y 2006, obteniendo las menciones correspondientes. El *certificado de calidad ANECA* –como comúnmente se le conoce- sirvió de acicate para la consolidación de los procesos de mejora continua en las bibliotecas universitarias, por el mérito y reconocimiento que suponía dicho certificado y el hecho de que hubiera de renovarse transcurridos tres años. Y al mismo tiempo, abría la posibilidad de solicitar ayudas para proyectos en régimen de cofinanciación. Lamentablemente, esta experiencia se vio interrumpida en 2007, por lo cual algunas bibliotecas decidieron solicitar los sellos de excelencia europea a través del Club de Gestión de Calidad, si bien es cierto que solamente tres de nuestras bibliotecas cuentan con ellos en la actualidad¹⁸.

Uno de los instrumentos de calidad más difundido entre las bibliotecas universitarias españolas son las denominadas *cartas de servicio* pues, según indica el *Observatorio* REBIUN, son 39 las que cuentan con este tipo de documentos. En ellas se consignan los compromisos adquiridos con los clientes-usuarios que, posteriormente, suelen ponerse en relación con los indicadores para comprobar el grado de realización alcanzado. Por lo que se refiere a los propios *indicadores*, ya hemos señalado el esfuerzo que viene realizando REBIUN en orden a revisar los existentes hasta ahora, dado que son herramientas al servicio de la calidad puesto que nos ayudan a identificarla y a observar su evolución a través del tiempo. Desde antiguo, la calidad bibliotecaria se había relacionado siempre con valores cuantitativos, por ejemplo, el tamaño de la colección¹⁹. El salto cualitativo a la medición de la calidad no se produjo

¹⁸ En un caso, el de *excelencia europea*, nivel consolidación, con más de 400 puntos y en otros dos, el de *calidad europea*, con más de 300 puntos.

¹⁹ MARRAUD GONZÁLEZ, Gerardo, “Gestión de la calidad...”, p. 159.

hasta que los clientes-usuarios exigieron un mejoramiento de los servicios prestados por la propia biblioteca. Y, en consecuencia, conocer cuál era el grado de satisfacción de este colectivo fue el objetivo de algunas experiencias que se hicieron en nuestro país utilizando el modelo LIBQUAL, pero tan escasas en número que no permiten efectuar técnicas de *benchmarking*. En esencia, el LIBQUAL lo que pretende es fijar dicho grado de satisfacción a base de relacionar las expectativas iniciales de los clientes-usuarios con el rendimiento que realmente perciben de la biblioteca²⁰. Por último, debemos mencionar otro de los instrumentos de calidad empleado por las bibliotecas universitarias que son los catálogos de *buenas prácticas*, si bien su uso es todavía muy limitado y se reducen a seis las que lo utilizan, como indica el *Observatorio* REBIUN.

Las limitaciones de espacio y tiempo que recomiendan los organizadores de estas I Jornadas Internacionales de Gestión Universitaria nos obligan a dejar solo esbozadas algunas de las cuestiones tratadas en esta exposición. Esperamos tener ocasión, quizá, de poder profundizar más en ellas durante la presentación oral del próximo mes de diciembre. En cualquier caso, creemos haber realizado nuestro propósito de resaltar en esta comunicación la preocupación y el interés de las bibliotecas universitarias españolas por gestionar su calidad, aplicando los mismos instrumentos que se utilizan habitualmente en esta forma de gestión. Ahora bien, es curioso constatar que en el nuevo escenario en que se mueven bibliotecas y universidades, los principales competidores de aquéllas no son otras bibliotecas sino los servicios de información, con Google a la cabeza, según puso de manifiesto un informe de la OCLC en el año 2004, citado por Gerardo Marraud González²¹. Como defensa frente a este peligro, apunta este autor los dos recursos que tienen a su alcance las bibliotecas universitarias: mejorar la calidad de la información que ofrecen y la de sus diferentes servicios. El peligro es tan acuciante que se trata de un verdadero problema de supervivencia. De ahí que tales servicios se hayan visto obligados a acudir a métodos de gestión de calidad

²⁰ FERRER TORRENS, Adelaida y REY MARTÍN, Carina, “Aplicación del LIBQUAL+ en el CRAI de la Universidad de Barcelona”, p. 1. Disponible en: <http://www.recercat.net/bitstream/2072/1497/1/libqual.pdf>. Véase además el estudio realizado por el grupo SECABA en relación con la satisfacción de los usuarios acerca del servicio que presta la Universidad de Granada, para el que empleó dicha herramienta. HERRERA VIEDMA, Enrique [y otros], “Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias”. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/10082/1/SatisfaccionUsuarios.pdf>. LIBQUAL es la adaptación del modelo SERVQUAL para instalaciones bibliotecarias, compuesto por 22 preguntas en total.

²¹ “Gestión de la calidad...”, p. 157.

para intentar subsistir en el nuevo entorno donde desarrollan su actividad, venciendo las reticencias que pudieran existir a priori, debidas, en muchos casos, a malentendidos sobre el propio concepto de gestión de la calidad, como señaló en su día Éric Sutter²². La gestión de la calidad en bibliotecas universitarias no es, pues, una moda pasajera sino una necesidad en los momentos actuales ya que permite incorporar las herramientas e instrumentos que han quedado expuestos en la dirección de estos servicios, haciéndolos más productivos y competitivos y, sobre todo, más orientados a la satisfacción del cliente-usuario que es, en resumidas cuentas, la meta a alcanzar. En esta línea, la *American Standard Quality Association* ha definido la calidad como la aptitud de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente, definición simple y compleja a un mismo tiempo²³. Ahora bien, todo cambio requiere tiempo y precisa también contar con recursos de todo tipo para que su implantación alcance éxito. Y lo cierto es que, de momento, la rapidez con la que se han desarrollado los sistemas de gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas no posibilita contemplarlos desde una perspectiva temporal suficiente. Habrán de pasar unos cuantos años para poder juzgarlos con mayor garantía de acierto. No obstante, lo conseguido hasta aquí permite augurar un futuro prometedor.

²² “La démarche qualité en bibliothèques. Questions-réponses”. *Bulletin de Bibliothèques de France*, 43, 1 (1997), p. 20.

²³ GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, Elisa, “Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación”. *Revista Española de Documentación Científica*, 18, 1 (1995), p. 11.